



Servicios de atención

LA EXCELENCIA AL SERVICIO DEL CIUDADANO



Raúl Hermosa

DIRECTOR DE NEGOCIO
ADMINISTRACIONES
PÚBLICAS

Atento España

Durante los últimos 10 años, hemos vivido una revolución en lo que a Servicios de Atención al Ciudadano se refiere. La Administración Pública, en una búsqueda continua por la excelencia y la calidad en los servicios, se está modernizando al promocionar nuevas formas de comunicación con unos ciudadanos cada vez más exigentes con los organismos públicos.

La explosión de las nuevas tecnologías, el abaratamiento del ADSL y de las conexiones de red, los cambios en los hábitos de consumo de nuestros ciudadanos, e incluso en su forma de relacionarse, la constante exposición a nuevas formas de comunicación... Con más de cuarenta y seis millones de habitantes y cerca de 28 millones de usuarios de Internet, España se sitúa hoy en día como el quinto país en tasa de penetración de Internet, sólo por detrás de Alemania, Gran Bretaña, Francia y Rusia. Todos estos elementos han modificado de forma sustancial la relación Administración Pública - Ciudadano, repercutiendo en definitiva en los Servicios de Atención.

En la actualidad, las Administraciones Públicas se enfrentan al reto de responder al ciudadano en base a unos niveles de calidad y excelencia, independientemente del canal utilizado. No importa el cómo se accede a la información, ni el cuándo... si no a la satisfacción del ciudadano. Por ello, uno de los aspectos importantes a tener en cuenta de cara a proporcionar soluciones de valor para la Administración Pública es su firme voluntad de modernizarse y mejorar de forma sustancial sus

Cada vez es más frecuente encontrar centros de atención estructurados en distintos niveles de soporte

interacciones con los ciudadanos. Éstos esperan de los organismos públicos un servicio de calidad, que integre los distintos canales de interacción (teléfono, web, email, etc.) y resuelva de forma eficaz e inmediata sus problemas, dudas, solicitudes, etc.

Por otro lado, el grado de especialización de los Servicios de Atención ha cobrado gran importancia. De tal manera que cada vez es más frecuente encontrar centros de atención estructurados en distintos niveles de soporte. Mediante la agrupación de servicios bajo una misma estructura, los organismos

públicos consiguen consolidar eficiencias que se ven reflejadas en un ahorro de costes importante y en la gestión centralizada de los servicios de atención al ciudadano. Así, el primer nivel de atención se convierte en un filtro que garantiza la adaptación del Servicio recibido a las necesidades del ciudadano, mientras que en un segundo nivel, encontramos a personal altamente formado y capacitado para tratar con situaciones muy específicas.

España se ha posicionado en los últimos años como un referente en los servicios de atención al ciudadano de la Administración Pública. Como ejemplos citaremos los Servicios de Atención al Ciudadano 012 de la Generalitat de Catalunya, la Línea Directa del Catastro, el Centro de Atención al Cliente de Correos, el teléfono de información telefónica de la Tesorería General de la Seguridad Social... y otros muchos organismos públicos.

Para nosotros, el éxito radica en la conjunción del uso de nuevas tecnologías y canales junto a la experiencia en el diseño de modelos de atención al ciudadano que permiten un uso eficiente de los recursos públicos, sin afectar a la calidad de los servicios.

Profesionalización de los servicios de atención al ciudadano

Los Servicios de Atención al Ciudadano han vivido un importante



salto cualitativo en los últimos años, evolucionando para adaptarse a las demandas del ciudadano. De esta forma, los Recursos Humanos y la tecnología han tenido un papel fundamental para el desarrollo de estos servicios.

En lo que al ámbito de los Recursos Humanos concierne, existen dos aspectos fundamentales a tener en cuenta: la formación y el continuo reciclaje de los equipos, así como el establecimiento de altos estándares de calidad que se valoren y revisen de acuerdo a indicadores objetivos y medibles.

Por otro lado, la tecnología también ha supuesto un valor diferencial en la profesionalización de los centros de atención al ciudadano. En el futuro, los ciudadanos

España se ha posicionado en los últimos años como un referente en los servicios a la Administración Pública

demandarán obtener una información inmediata, cercana, adaptada a sus necesidades. En la actualidad, existen modernos sistemas automáticos de reconocimiento por voz (o IVR – *Interactive Voice Response*) que permiten liberar recursos para

dedicarlos a tareas de mayor valor añadido, y hacer un seguimiento de los motivos de las llamadas. Asimismo, en momentos de saturación, las IVR sirven para atender un mayor número de consultas, o bien, conducir una llamada al área y gestor más adecuado en función de la necesidad del ciudadano. También resulta significativa, la implantación de tecnologías de envío de SMS, tan socorridas en momentos de emergencias gracias a su instantaneidad y su carácter más personal y la cada vez más importantes, interacciones basadas en emails que indican una tendencia creciente en el número de canales en los que los ciudadanos requerimos ser atendidos. ♦